

POSTUP RIEŠENIA SŤAŽNOSTÍ A DISCIPLINÁRNYCH PRIESTUPKOV

TOP GUN s.r.o.

Článok 1

Účel dokumentu

Tento dokument upravuje postup pri podávaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní sťažností, podnetov a disciplinárnych priestupkov zamestnancov, lektorov, inštruktorov, účastníkov vzdelávania a ďalších zainteresovaných strán v spoločnosti TOP GUN s.r.o.

Cieľom je zabezpečiť transparentné, objektívne a spravodlivé riešenie všetkých podnetov s dôrazom na ochranu práv dotknutých osôb a neustále zvyšovanie kvality poskytovaných vzdelávacích služieb.

Článok 2

Rozsah pôsobnosti

Tento postup sa vzťahuje na:

- zamestnancov spoločnosti,
- externých lektorov a inštruktorov,
- účastníkov vzdelávania,
- uchádzačov o vzdelávanie,
- obchodných partnerov a ďalšie zainteresované strany.

Článok 3

Podávanie sťažností

Sťažnosť alebo podnet možno podať:

- písomne,
- elektronickou poštou,
- osobne,
- prostredníctvom kontaktného formulára alebo iného komunikačného kanála spoločnosti.

Sťažnosť by mala obsahovať:

- identifikáciu podávateľa,
- opis problému alebo udalosti,
- dátum vzniku udalosti,
- prípadné dôkazy alebo podklady.

Anonymné podnety môžu byť prešetrené, ak obsahujú dostatočné informácie na preverenie ich opodstatnenosti.

Článok 4

Evidencia sťažností

Každá prijatá sťažnosť sa zaeviduje do Registra sťažností.

Register obsahuje:

- poradové číslo,
- dátum prijatia,
- predmet sťažnosti,
- meno zodpovednej osoby,
- prijaté opatrenia,
- dátum vybavenia.

Za vedenie registra zodpovedá konateľ spoločnosti alebo ním poverená osoba.

Článok 5

Prešetrovanie sťažností

Po prijatí sťažnosti:

1. vykoná zodpovedná osoba predbežné posúdenie,
2. preverí skutkový stav,
3. vyžiada si stanoviská dotknutých osôb,
4. preskúma dostupné dokumenty a dôkazy,
5. navrhne spôsob riešenia.

Prešetrovanie musí byť nestranné, objektívne a diskrétné.

Článok 6

Lehoty na vybavenie

Sťažnosť sa vybaví spravidla do 30 kalendárnych dní od jej prijatia.

V odôvodnených prípadoch môže byť lehota predĺžená najviac o ďalších 30 dní, pričom podávateľ bude o tejto skutočnosti informovaný.

Článok 7

Výsledok vybavenia sťažnosti

Po ukončení prešetrovania sa vypracuje záznam obsahujúci:

- predmet sťažnosti,
- zistené skutočnosti,
- prijaté opatrenia,
- termíny realizácie opatrení,
- zodpovedné osoby.

Podávateľ sťažnosti je informovaný o výsledku vybavenia, ak uviedol kontaktné údaje.

Článok 8

Disciplinárne priestupky

Za disciplinárny priestupok sa považuje najmä:

- porušenie pracovných povinností,
 - porušenie interných smerníc spoločnosti,
 - neetické správanie voči účastníkom alebo kolegom,
 - opakované nedodržiavanie pokynov nadriadených,
 - falšovanie dokumentácie,
 - porušenie bezpečnostných predpisov,
 - poškodzovanie dobrého mena spoločnosti,
 - porušenie ochrany osobných údajov.
-

Článok 9

Riešenie disciplinárnych priestupkov

Pri riešení disciplinárnych priestupkov sa uplatňuje zásada primeranosti.

Postup riešenia:

1. zistenie a zdokumentovanie priestupku,
2. oboznámenie dotknutej osoby s dôvodmi konania,
3. možnosť vyjadriť sa k zisteniam,
4. rozhodnutie o opatrení.

Možné opatrenia:

- ústne upozornenie,
 - písomné upozornenie,
 - povinnosť absolvovať nápravné školenie,
 - dočasné obmedzenie výkonu činnosti,
 - ukončenie spolupráce alebo pracovného pomeru v súlade s platnou legislatívou.
-

Článok 10

Nápravné a preventívne opatrenia

Ak sa zistí opodstatnenosť sťažnosti alebo porušenie povinností, spoločnosť prijme primerané nápravné a preventívne opatrenia na odstránenie príčin a predchádzanie opakovaniu podobných situácií.

Účinnosť prijatých opatrení sa pravidelne vyhodnocuje.

Článok 11

Ochrana oznamovateľov

Spoločnosť zabezpečuje ochranu osôb, ktoré podali sťažnosť alebo podnet v dobrej viere.

Nikto nesmie byť znevýhodnený alebo sankcionovaný za podanie oprávnenej sťažnosti.

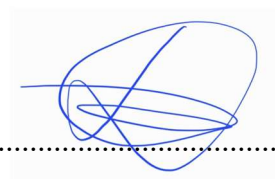
Článok 12

Záverečné ustanovenia

Tento postup nadobúda účinnosť dňom jeho schválenia konateľom spoločnosti TOP GUN s.r.o.

Dokument je záväzný pre všetkých zamestnancov, lektorov, inštruktorov a externých spolupracovníkov spoločnosti.

V Holíči dňa23.6.2026.....



Petra Drgoncová
Konateľ spoločnosti TOP GUN s.r.o.